

业务通告

国航(2020)1968

关于国航国际航线代码共享航班不正常时客票处置规则的通 知

国航各销售代理人：

为做好旅客客票服务，现将国航国际航线代码共享航班（不包含港澳台地区航线代码共享航班）不正常时（延误、变更和取消航班）客票处置规则通知如下：

一、 适用航班

（一）999 客票销售的挂国航航班代码但由外航实际承运的国际城市自/至中国大陆的不正常航班；

（二）999 客票销售的挂外航航班代码且由外航实际承运的国际城市自/至中国大陆的不正常航班。

二、 客票退改规则

（一） 客票变更

1. 变更日期

在客票有效期内首次提出变更申请，变更后与原客票子舱位一致的，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季差价；变更后与原客票子

舱位不一致的，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季差价。
再次提出变更申请，按客票使用条件办理。

2. 变更航程

不允许变更航程及航班实际承运人。

(二) 客票退票

1. 退票规定：在客票有效期内，未办理过客票变更的旅客申请退票，免收退票手续费；已办理过客票变更的旅客再次提出退票申请的，按客票使用条件办理。

2. BSP 客票：

(1) 挂外航航班代码且由外航实际承运的国际城市自/至中国大陆的不正常航班申请退票，通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交外航出具的航班不正常信息书面证明，退票原因选择“授权”；

(2) 挂国航航班代码但由外航实际承运的国际城市自/至中国大陆的不正常航班申请退票，不用通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交任何凭证。

3. B2B 客票：在国航 B2B 平台办理退票

(1) 挂外航航班代码且由外航实际承运的国际城市自/至中国大陆的不正常航班申请退票，退票原因选择“航班延误/取消”，上传外航出具的航班不正常信息书面证明，办理退票；

(2) 挂国航航班代码但由外航实际承运的国际城市自/至中国大陆的不正常航班申请退票，退票原因选择“航班延误/取消”，不用提交任何凭证。

请各销售代理人协助旅客做好客票退改服务，在客票退改办理过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。